



**UNIVERSITAT
JAUME·I**

Trabajo Fin de Grado

El Mobbing en el mundo Laboral

Presentado por:

Jorge Arrufat García

Tutor/a:

Sebastián Esparducer

Grado en Criminología y Seguridad

Curso Académico 2019/2020

INDICE

	Páginas
EXTENDED SUMMARY	3-6
RESUMEN	6-7
ABSTRACT	7
1. Introducción	8-9
2. Francisco Fuertes Martínez.....	9-11
3. Marco Teórico.	11
3.1 El Acoso Laboral o Mobbing.	11-13
3.1.1 Contextualización.	13-17
3.1.2 Causas.	17-19
3.2 Tipos de Acoso y fases del Acoso Laboral.	19-24
3.3 Características y particularidades del mobbing.	24-26
3.3.1 Características de la víctima.	26-28
3.3.2 Características de los acosadores.	28-31
3.3.3 Características de los cómplices.	31-33
3.4 Consecuencias.	33-36
3.4.1 Consecuencias para la víctima.	36-39
3.4.2 Consecuencias para la empresa.	39-40
4. Evaluación y Prevención del Acoso Laboral.	41-43
5. Conclusiones.	44-46
6. Bibliografía.	47-48

EXTENDED SUMMARY

This final year paper of the 4th grade of criminology and security developed at the University School Jaume I, in Castellón de la Plana, will deal with the issue of mobbing in the workplace. In this paper we will see different definitions of the term mobbing, as there are many authors who define it and each of them gives it his personal touch. Although we have many different definitions from different authors, the basis will always be the same, a harassment usually towards an individual (although it can be more than one individual) by one or more people in their work environment in a repetitive way, during a long period of time, causing them from stress, oppression, discomfort, to even causing them disorders or even death (suicide).

We are going to see how this type of harassment develops within a company, both its contextualization and the reasons why it usually occurs. It is important to know how these causes develop within the organization in order to try to diagnose the root of the problem and thus be able to interpret it and try to eradicate it. We will provide information about the different types of harassment and the stages that the victim goes through during these harassments throughout her life.

On the other hand, we will try to show you the different characteristics and particularities of organizational mobbing in the workplace. From the attributes of the victim, to the characteristics of the bullies, to the point of also specifying the characteristics of the bullies' accomplices. We will provide a detailed list of all these features by which we can define these individuals, but we must not fall into the error of judging only by these characteristics, that is, there will be people who possess characteristics of a harasser and are not, just as there may also be people with compatibilities in terms of the characteristics of the victims and on the contrary have never suffered harassment or will they suffer it throughout their professional career.

So with all this and more we can say that the difficulty to find or pursue these bully, or to find these victims is very big, because, we can add, as we will see in the paper, that they

are also behaviors which usually do not go out of the scope of the work, so this adds to the amount of problems to diagnose or foresee this mobbing. Finally, with regards to these characteristics of the stalkers and the victims, we can say that the victims will be easier to find due to certain complex and peculiar attributes that they develop.

On the other hand, at the time that one or more of the people in the company are being harmed, the company itself is also being affected. This is because while the harassing employee or employees are developing behaviors to martyrize the victim, they are neglecting their respective tasks in the company, as well as the victims stop performing their tasks at the time they are being attacked, and when they are not being harassed their performance will also be lower than if they were all working in harmony. After that, the company will be losing both productivity and quality of work, and consequently money for the company.

In the same way as the characteristics, we are also going to analyse all the consequences that can be developed because of these behaviours classified in the law as harassment or organisational mobbing. First, we will analyze the consequences that the victim goes through his experience in these type of evil actions. Several type of consequences will be created in the victim, ranging from own/individual consequences, through social consequences (consequences in the relations with the rest of society outside the business environment) to organizational consequences (consequences suffered by the victim within the same company).

What is remarkable in this área is knowing how to detect these problems in time, since, when this harassment is not discovered in time, it can happen that the victim cannot manage to get out of this disturbing área in which he is deeply involved, leading to cause the victim human consequences such as death. As for the harassers, their most damaging consequences would be that the victim would denounce them and that they would end up being arrested and transferred to a prison to serve a sentence for harassment at work, but there is a large percentage of these cases in which this consequences do not end up being the case. This is because perpetrators and accomplices often support each other and always try to cover up their misdeeds.

We will now address the issue of assessment and prevention in broad terms. Where we can mention that a good strategy of prevention of this organizational mobbing would be

the key for all the workers to develop their work in the most efficient and effective way. Therefore, instead of having protocols for action, companies should be encouraged to work more on the prevention of these acts. Because by addressing these harassments at their source, there is a greater percentage of conflicts being resolved in a way that is easier and more beneficial to all. It would be a win-win situation, both for the victim who will not suffer these evil acts and for the company itself by obtaining the highest quality from its workers.

Harassment in the workplace is a difficulty that is complicated to handle because it involves a great deal of risk. To do so, we must try to find the best solutions to face this problem and try to prevent it in any situation. Similarly, we must prepare, we must teach workers properly and efficiently so that they know what to do in case these attacks occur in the companies, either by transmitting the information to the management so that they can take charge, communicating to the rest of the personnel to try to end the acts of persecution, supporting the victim so that they do not feel alone, etc.

In order to prevent all these problems, the company should carry out projects for the admission of new employees to give the company air after these hostile acts with new employees that motivate and give new job perspectives. In conclusion, it should be mentioned that every kind of company should invest in programs or methods towards its workers against harassment at work, as well as have psychological resources to which they can turn if any person in the company must or wants to resort to this help.

Finally, it should be mentioned that the most important conclusions to be drawn from this type of harassment in the workplace are, firstly, the great need to create awareness, a perception both in companies in particular and in society in general, of the damage that this mobbing can cause, since the majority of the population does not know exactly when the mobbing is taking place, in general when it is starting to take place. And knowing when this mobbing is starting to take place is very important because by treating it at its origin we can stop a great number of consequences that, if they occur, will be destructive for both the victim and the company. In addition to this ignorance about mobbing, many employees do not know what the procedure is or do not know whether to resort to it or who to resort to when faced with this type of harassment in their work environment.

That is why I am doing this end of grade work, to help these victims to be brave and to denounce these harassments and, above all, for those people who do not know or do not want to know what to do in these situations, so that they can take that small step forward and denounce or help these people who are victims, since most of the time the aggressor continues to carry out these evil acts because nobody stops him or because his companions give him the cold shoulder or try to get out of the situation and do nothing.

It is also worth mentioning in this paper that companies should be more oriented towards preventing these acts rather than thinking of solutions on how to repair the damage. That, although it is great having protocols to repair the damage, it would be more convenient, more productive, to attack the problem from the root trying to prevent these actions, since these perverse acts harm both the victim, who can end up suffering incalculable damage, and the company that stops winning, from exploiting all the benefits that could be obtained with a healthy company and working all its workers in agreement and harmony.

RESUMEN

Históricamente en el mundo laboral se han dado casos de mobbing. El mobbing es una manera de crear terror psicológico en una persona, es decir, el agresor realiza actos repetidos y constantes hacia la víctima en los cuales estos actos suelen ser de acoso y hostigamiento, el agresor busca realizar el mal contra una persona dentro de su ámbito laboral normalmente con una finalidad beneficiosa o satisfactoria para sí mismo. Siempre ha habido roces entre compañeros y aunque pase el tiempo seguirán produciéndose. Para ello es esencial que tanto las empresas como el mismo gobierno empiece desde ya a crear una gran sensibilización sobre este movimiento. No obstante, últimamente, desde hace un tiempo atrás ya se está dando a conocer esta problemática, hay que insistir en que hace falta más conocimiento sobre estos hechos, tanto en las empresas como fuera de ellas. Es un movimiento que se tiene que expandir de una manera global, ya que afecta a muchas personas que, aunque piensen que no se ven afectadas, de manera indirecta, pueden estar perjudicándose de estas acciones. Estos pueden ir desde la familia o las relaciones interpersonales de la víctima hasta la economía global en un país.

- PALABRAS CLAVE: mobbing, acoso laboral, estrés psicológico, TEPT (trastorno por estrés post traumático), hostigamiento, acosado/a, organización (empresa), terror psicológico.

ABSTRACT

Historically in the world of work there have been cases of mobbing. Mobbing is a way of creating psychological terror in a person, that is, the agresor performs repeated and constant acts to ward the victim in which these acts are usually of harassment and bullying, the aggressor seeks to do evil against a person with in his work environment usually with a beneficial or satisfactory purpose for himself. There has always been friction between partners and even if time passes they will continue to occur. To this end, it is essential that both companies and the government it self begin to créate a great awareness of this movement.

Recently, how ever, this problema has been coming to light for some time now, and we must insist that more know ledge about these facts, both in companies and outside them. It is a movement that has to expand in a global way, since it affects many people who, even if they think they are not affected, in an indirect way, may be harming them selves from these actions. These can range from the victim's familyor inter personal relaationships to the global economy in acountry.

- KEYWORDS: mobbing, bullying, psychological stress, PTSD (post traumatic stress disorder), harassment, bullying, organization (company), psychological terror.

1. Introducción

En el presente trabajo de final de grado de Criminología y Seguridad, realizado en la facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universidad de Castellón de la Plana, la finalidad principal es dar a conocer más el fenómeno sobre el mobbing en el ámbito laboral, es decir, el acoso en el trabajo. Para ello necesitaremos saber cuáles son las fases por donde pasa la víctima, ya que este tipo de acoso no se realiza de un día para otro, sino que conlleva un proceso en el que el agresor o los agresores van hostigando poco a poco, de forma repetitiva, a la víctima hasta el punto en el que ya se puede considerar acoso. También veremos desde los tipos de acosadores como la tipología de las víctimas, hasta las consecuencias que le provocan a la víctima este tipo de situaciones. Con este trabajo también se intenta prevenir el hecho, exponer una información con la que poder distinguir la presencia de este acoso en las empresas para poder actuar en apoyo a estas víctimas. En vez de reparar el daño será mejor conocer el origen de estos acosos y trabajar para que no vaya a más y no crear en la víctima esa sensación de angustia, de acorralamiento dentro de su propio trabajo, lo que podría ser destructor para esta persona.

En este trabajo se intentará también buscar aquellas motivaciones, causas por las que actúan los agresores para así tener más conocimiento sobre este tema y poder actuar, poder ayudar a estas personas cuando veamos que se está produciendo el mobbing. Así como exponer diferentes teorías e hipótesis con los que poder explicar este tipo de fenómenos en el campo laboral.

Hay que mencionar además los diferentes tipos de características con las que suelen contar tanto las víctimas como los agresores, así como también las consecuencias por las que pasan estas personas. Pero ya no sólo afectan a la víctima sino también a la empresa, esto lo veremos con detenimiento ya que aparte de que la víctima sufre unas consecuencias horribles, la empresa por otro lado también padece unas consecuencias negativas, debido a que la persona que sufre el maltrato psicológico deja de ser productiva y eficiente para la empresa debido a las consecuencias del mobbing y por tanto la empresa deja de obtener beneficios o buenos resultados por parte de esta persona pasiva. Con lo que al final este mobbing perjudica tanto a la persona como a la empresa. Por todo ello, es por lo que hay que actuar ante situaciones como estas, sobretodo intentar evitar que se produzcan estas acciones para que no se desarrollen los resultados negativos, para que la víctima no sufra las consecuencias negativas y también para que la empresa siga creciendo y no se estanque o peor aún, que la empresa no se hunda debido a estos males.

Por otra parte, se debe señalar también que no hay razón de sexos, es decir, que este acoso es sufrido tanto por hombres como por mujeres. Aunque sí que podemos destacar que las mujeres son más propicias a sufrir este tipo de acoso, los hombres lo sufren también. A lo largo de muchos estudios se ha podido considerar que hay una semejanza entre la cantidad de personas (hombres y mujeres) que han sufrido mobbing. Pero esto no se puede dar como 100% cierto ya que también hay investigaciones en las que los resultados nos muestran que las víctimas que son mujeres, una gran proporción de estas no denuncian por temor al agresor, por temor a perder el trabajo, etc. Por lo que, ciertos autores como el psicólogo alemán Leyman¹, justifican que no hay diversidad en el sexo, otros autores como la psicoterapeuta francesa Marie France Hirigoyen² sí que encuentran diferencias entre ambos sexos.

También cabe mencionar que, aunque han empezado a desarrollarse y a crear nuevas leyes en base al mobbing en el ámbito laboral, aún no está resuelto del todo, es un campo en el que queda mucho por estudiar. Esto se debe a que este acoso conlleva una gran complejidad y por consiguiente ocasiona una gran problemática en las que se deben analizar y afrontar objetivamente, lo que supone un gran problema³.

2. Francisco Fuertes Martínez.

Para dar comienzo a este trabajo, primeramente, voy a hablar acerca de Francisco Fuertes Martínez. Fuertes fue profesor de psicología de la Universidad Jaume I, es muy conocido en el ámbito de la psicología debido a que, como experto en el acoso moral, mobbing e incluso el psicoterror, fue el pionero en traducir a Leymann (padre del mobbing) al contexto castellano. A parte de ser el que tradujo al castellano el mobbing por Heinz Leymann, posteriormente se siguió formando hasta ser uno de los más importantes acerca de este fenómeno como es el mobbing en el mundo laboral.

Fuertes es una de las personas que promovió la palabra de Heinz Leymann, así como que es uno de los grandes reveladores de las consecuencias que este problema creaba en el mundo laboral.

Fuertes cuenta con una extensa formación, ya que se graduó en la Universidad Complutense de Madrid, en el grado de psicología, también cuenta con un postgrado de

¹ Leymann: Doctor en Psicología y doctor en psiquiatría. Padre del nombrado acoso laboral o mobbing.

² Hirigoyen: (Francia, 1949). Médico Psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta de familia especializada en la terapia del acoso moral o acoso psicológico.

³ Espinosa, R. (2018) Perinatología y Reproducción Humana. Vol. 32. Págs. 160-166.

psicología Industrial U.E.R. realizado en París, Francia. Y por último, cuenta con un doctorado en Psicología en la Universidad Autónoma de Barcelona, concediéndole el premio extraordinario.

Francisco Fuertes ha sido un gran seguidor del mobbing, tanto teóricamente como prácticamente. Esto lo podemos ver en la gran cantidad de publicaciones con las que cuenta este profesor. Posee tanto publicaciones en conjunto con otros autores como publicaciones en solitario, tratando los temas desde su punto de vista y como así los veía también Heinz Leymann.

Algunas de sus publicaciones junto con otros autores que podemos destacar son: "Application of an Organizational Assessment Model to a Non-Lucrative Health Care Organization" escrito entre Fuertes, f, Perez, F, y Díaz, D.; "Reflexiones sobre la psicología social", escrito entre Díaz, F, Fuertes, F, Fernández, B, Lorenzo, J, Martín, A, Pérez, F, Quiles, M, Rodríguez, A, Rolo, G y Suárez, E.; o "La validación de la Teoría Motivacional de la expectativa" escrito por Muñoz, H, Mundante, L, Fuertes, F y Luque, P.

Por otro lado, también podemos ver obras escritas solamente por nuestro autor Francisco Fuertes, como son, por ejemplo: "Acercamiento a la Problemática Psicosocial de las Pequeñas Organizaciones"; "Análisis del Ajuste "Individuo por Puesto" en la Integración Profesional"; "La psicología del Trabajo y de las Organizaciones en el Plan de estudios de la Licenciatura de la Universidad Jaume I de Castellón"; entre muchas otras.⁴

En el marco teórico de Fuertes podemos encontrar la realización de una gran cantidad de conferencias, cursos y seminarios que ha realizado a lo largo de toda su vida, en donde podemos encontrar una gran cantidad de diversos cursos, planteamientos, etc. pero todos con el mismo denominador común, el mobbing o el maltrato entre las personas. Algunas de estas charlas que podemos destacar, entre las muchas que tiene a sus espaldas son: La Gestión de Recursos Humanos; Dirección (A) del curso de promoción de empleo; Diagnósticos de Ajuste Individuo por puesto; Análisis de puestos (en universidades como Barcelona, Sevilla, Valencia, etc.); Enriquecimiento de Puestos; etc. Como podemos observar todas o la gran mayoría hablan acerca de las personas en sus puestos de trabajo, que en definitiva es el mobbing en su máximo esplendor. Así como que ha liderado varias tesis en las cuales se destacaban el buen

⁴ K2SEO Agency (7/ de abril de 2017) Anaib: Socios de honor. Recuperado de: <https://www.anamib.com/socios-de-honor/francisco-fuertes-martinez/>

acondicionamiento que hay que tener para regir bien los puestos de trabajo y también para elegir el mejor personal tanto para el ámbito público como para el privado.⁵

3. Marco Teórico

3.1 El Acoso Laboral o Mobbing laboral

En lo que respecta a este punto, vamos a ir viendo diferentes definiciones del concepto mobbing, las cuales están todas relacionadas entre sí. Todas tienen el mismo marco teórico, que es el castigo moral, psicológico, hacia una persona creándole sentimientos de amargura hacia su propia persona y en relación también a los hechos que realiza.

Primeramente, antes de todo debemos dejar claro que el mobbing, así como declaran la mayoría de los autores e instituciones, es un tipo de violencia, es una agresión provocada para hacer daño, ya sea físicamente, moralmente o psicológicamente, principalmente como un medio para lograr algunos objetivos, por lo que principalmente lo que se está vulnerando es el artículo 10.1 de la Constitución Española⁶, así como también podemos mencionar el artículo 15 de la Constitución Española⁷ en donde se protege la salud y la vida humana. Es una manera de provocar daños que tienen muchas formas diferentes de que sea manifestado, dependerá de la orientación por la que quieran desarrollarla. La violencia puede ser muy variada y dependerá tanto de la continuidad con la que se realice, de donde se realicen estas acciones, la gravedad de las acciones, la magnitud y la fuerza con la que se desarrollen, dependerá también del móvil para lo que se practique, etc.

El Acoso Laboral o Mobbing consiste en proporcionar a una persona un martirio, atormentar a una persona dentro del ámbito laboral. Este tormento se crea en un trabajador a raíz de que otra persona de la empresa o un conjunto de estos compañeros de la empresa torturan a dicho trabajador de forma repetida y durante cierto tiempo (más

⁵Libro: psicología de las organizaciones.

⁶ Art.10.1 CE: La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

⁷ Art. 15 CE: Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra.

de 6 meses) con la finalidad de hundirle, provocar una disminución considerable de su autoestima o simplemente por aumentar la autoestima de los agresores. El trabajador acosado muchas veces genera un rechazo fuerte hacía el trabajo, pudiendo llegar a provocarle sentimientos de angustia contra la sociedad⁸.

El Mobbing se podría decir que consiste en un maltrato psicológico durante la estancia en el puesto de trabajo, repetitivo, es decir, que se da esta acción repetidas veces durante el curso del trabajo, y normalmente van acompañados de un propósito determinado, ya sea desde enaltecerse a sí mismo hasta hundir la moral del trabajador que sufre el Mobbing.

El Acoso Laboral se puede realizar en cualquier tipo de empresa, trabajo o sociedad, así como que se puede realizar en cualquier tipo de línea, no hace falta que estas acciones se desarrollen de una manera lineal. Este acoso se puede realizar tanto de los directivos hacía los subordinados, como entre trabajadores de un mismo sector, como los propios trabajadores a personas que estén por algún puesto por encima suya. Este acoso, aunque sí que es verdad que suele darse por la acción de un superior hacia sus subordinados, también se han dado abundantes casos en los que han sido los trabajadores los que han propiciado este acoso a un superior⁹.

Ahora bien, por el contrario, hay que saber también lo que no es acoso laboral, ya que si una empresa tiene de por sí un ámbito de trabajo hostil no podremos considerar que dentro de esta empresa exista mobbing por cualquier discusión. Por ello si en una empresa suelen arreglarse las cosas discutiendo, debatiendo, ya sea discusiones entre los trabajadores o entre trabajadores y directivos, no podremos considerar que en esta empresa se produzca el acoso. Del mismo modo que una persona no puede mencionar que está sufriendo acoso cuando se le imponga una sanción por algo que no ha hecho o que ha realizado, pero está bien hecho, y esta persona no está conforme con la

⁸(31/10/2019). Mobbing: acoso moral. Iberley. Recuperado de <https://www.iberley.es/temas/mobbing-acoso-moral-prevencion-riesgos-laborales-63722?term=acoso+laboral&query=acoso+laboral&noIndex>

⁹ Torres, A. (30 de Julio de 2009). Mobbing: Aspectos Psicosociales. SlideShare. Recuperado <https://es.slideshare.net/leonardofierromoya/acoso-laboral-aspectos-psicosociales>.

sanción y considera que se la han impuesto por ser él, porque están en su contra, pero una sanción que no sea justa no es compatible con sufrir este acoso dentro del trabajo¹⁰.

Por otro lado, hay que valorar también el aspecto psicológico del mobbing, valorar el por qué las personas realizan estas agresiones. Esta es una tarea complicada debido a que la agresividad y las agresiones han sido una gran polémica a lo largo de la historia en la psicología, siempre ha sido un aspecto de la psicología a estudiar y por el que debido a la cantidad de variaciones de acosos que se realizan es muy complicado realizar una prevención efectiva para todos¹¹.

Por último, podemos decir que, hay una serie de sectores o trabajos en los que estos comportamientos de acoso son más sufridos. Algunos de los informes estudiados nos muestran que tanto la administración pública como los servicios sanitarios como el personal de las asociaciones psicológicas (como los políticos, religiosos, etc.) son las profesiones por las cuales las personas suelen sufrir un mayor acoso en el trabajo. En estos trabajos suelen estar alrededor de que los 20% de los trabajadores han sufrido algún tipo de acoso laboral.

3.1.1 Contextualización del mobbing

El término mobbing se originó de forma remota para llamar a este tipo de acciones ya que, en realidad, su primer significado fue descrito por el autor Lorenz¹² que, en su libro sobre la agresión, lo nombró para describir al hecho de que un grupo de animales pequeños se juntarán para perseguir y atacar a otro animal más grande. Unos años más adelante este término se empezó a utilizar también con los niños, es decir, se llamó mobbing al hecho de que un grupo de niños pequeños realizara actos destructivos hacia otro niño. Normalmente se gastaba esta expresión para estos comportamientos, pero realizados en horario lectivo, cuando los niños se encontraban en las escuelas. Y por último empezando la década de 1980 emplearon esta terminología para describir estos abusos en el trabajo, y a partir de aquí quedó permanente esta palabra para describir estos actos como ya hemos mencionado anteriormente como un hostigamiento dentro

¹⁰ Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso. Valencia, España. Editorial Paidós contextos.

¹¹ Morales, Topa y Depolo (2011). Acoso Laboral y Conductas Incívicas: una perspectiva desde la psicología social. Págs. 111-132.

¹² Lorenz: Konrad Zacharias Lorenz (Viena). Médico estudiante del comportamiento animal. Uno de los padres de la etología. Premio nobel de Fisiología o medicina.

del ámbito laboral de una o varias personas hacia otra, no es necesario que sea de un superior a un subordinado. Puede ser producido por cualquier persona dentro de la empresa. Por desgracia este acoso está a la orden del día en muchas empresas, con lo que a menudo se normaliza este comportamiento y la víctima empieza a desarrollar una serie de síntomas como ansiedad, depresión, estrés, etc. Estos síntomas son incrementados conforme van pasando los días. Con el paso del tiempo va aumentando la gravedad de estas patologías hasta llegar a un punto en el que no hay vuelta atrás, hasta el punto de que la víctima piensa que este comportamiento es el normal y es lo que tiene que soportar por trabajar en la empresa. Cada vez que avanza más el tiempo, la víctima pasa a estar más cansada de la situación hasta el punto de que esta persona, la víctima, llega a tener situaciones hostiles o incluso se llegan a plantear si ha sido por su culpa por la que ahora está en esta situación de acoso, es decir, la propia víctima llega a pensar que está en medio de esta situación por algún fallo que cometió o algún error que realizó, piensa que es por su culpa por lo que le están realizando el mobbing¹³.

El mobbing es un fenómeno antiguo, aunque no se estudió hasta principios de 1980. En lo que nos referimos a las definiciones de este acoso no podemos dejar de nombrar a Heinz Leymann, ya que, fue uno de los primeros autores en detectar y manifestar el mobbing. Por este motivo Leymann es uno de los autores más conocidos y más importantes sobre este acoso en el trabajo, definió este acoso como:

“Un fenómeno en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o de las víctimas para destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”¹⁴.

Esta definición de Leymann fue una de las primeras definiciones del mobbing y hoy en día es una referencia a nivel social para describir este tipo de bullying durante las horas

¹³ Lorenz, K. (1973). Sobre la agresión: El pretendido mal. Valencia, España: Siglo XXI.

¹⁴ Leymann, H. (1996). El contenido y Desarrollo del Mobbing en el trabajo. (tesis). Universidad de Umea, Suecia.

de trabajo. Otro autor, Einarsen añadió a la definición de Leyman que las víctimas también sufrían de exclusión social, así como que realizaban tareas humillantes para desprestigiarlos.

Por otro lado, cabe mencionar algunos de los principales hallazgos epidemiológicos acerca del mobbing, que a pesar de que es una tarea realmente complicada ya que, cuesta mucho trabajo la realización de un estudio a nivel psicológico de las personas, podemos decir que uno de los países en los que se ha hecho una gran investigación es Suecia¹⁵,

en donde se descubrió que el 3.5% de las muestras de la población sufrían mobbing. Además, cabe mencionar que la mayoría de las personas que sufrían este mobbing, si eran mayores de 40 años, también padecían problemas de trastorno por estrés postraumático (TEPT¹⁶). En España también se han realizado una serie de estudios (en 2001 realizados por Piñuel y Zabala)¹⁷ en los que aparecieron como sufridores de mobbing entre un 11% y un 16% y además se demostró que la mayoría de estas víctimas eran menores de 30 años que estaban sufriendo este acoso a manos de un superior. Pero 9 años más adelante, en 2009, tenemos otro estudio realizado por Mansilla Izquierdo en el que nos comenta otros datos significativos en los que Piñuel y Zabala no coincidían. Mansilla Izquierdo demostró con su estudio que no eran las personas de menos de 30 años las principales víctimas de los acosos, sino que eran las personas de entre 30 y 40 años, estos datos fueron investigados mediante un programa matemático conocido como Statistical Package for the Social Sciences¹⁸ (SPSS 16), las que solían recibir más este tipo de problemática dentro de la empresa, organización, etc. A esta teoría se le sumó también los estudios realizados por Trijueque y Gómez, los cuales apoyaron la teoría de Izquierdo y además reveló y argumento que las personas

¹⁵ Leymann, H. (1996). El contenido y Desarrollo del Mobbing en el trabajo. (tesis). Universidad de Umea, Suecia. Págs. 165-184.

¹⁶ TEPT: El Trastorno por estrés post traumático es un trastorno mental relacionado con los traumas y factores de estrés.

¹⁷ Piñuel y Zabala, I (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Valencia, España. Edit. Sal Terrae.

¹⁸ SPSS: software para editar y analizar todo tipo de datos de cualquier tipo de fuente. SPSS puede abrir cualquier formato de archivo.

que sufrían mayores acosos también eran aquellas personas que en la empresa tenían una mayor estabilidad¹⁹.

Aunque todos estos datos no los podremos dar por válidos al 100% debido a que hay muchas personas, sobre todo mujeres, que no denuncian estos hechos ya sea por temor, por reputación, etc. Así como que también algunas de las personas que dicen padecer este mobbing puede ser simplemente que esté sufriendo otro tipo de problema y se piense que está sufriendo mobbing. Aun así, en este trabajo vamos a intentar estudiar todos los tipos de padecimientos que sufren en la empresa para así poder valorar si realmente es mobbing lo que están sufriendo o si por el contrario solo son roces que se producen en las empresas pero que no llegan a ser denominados como acoso laboral.

Prosiguiendo podemos mencionar a un autor conocido que dejó claro algunas de las características que debería tener un acoso laboral. Para Vizcaíno un acoso en el trabajo deberá conllevar:

-“Una intencionalidad (hacer que la víctima renuncie a su puesto de trabajo), debe de haber una reiteración (una insistencia en las acciones de acoso durante el paso del tiempo), tiene que conllevar una persistencia en estas acciones, debe ser continuado (la mayoría de los autores resaltan que debe ser como mínimo durante seis meses), normalmente hay una desigualdad de mando, (hay una diferencia de poder entre víctima y agresor) y como última característica Vizcaíno declara que debe de haber un resultado (el agresor con las acciones que realiza debe provocar una o varias consecuencias negativas en la víctima)”.

Avanzando en nuestro razonamiento, deberemos mencionar que el mobbing es el acoso en el trabajo, pero no cualquier tipo de acoso. En el trabajo se pueden dar varios tipos de acosos, pero deberemos centrarnos en el acoso psicológico y por lo tanto dejar de lado el acoso físico y el acoso sexual. Hay que tener en cuenta que son conductas distintas a pesar de que autores e institutos (como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo²⁰) los relacionan. No hay que confundirlos con lo mismo, pero sí que se puede decir que muchas veces un acoso nos lleva a otro, normalmente el acoso

¹⁹ Mansilla, F. (2014). Acoso sexual en el trabajo en la Administración Pública. Med. segur Trab. (internet). <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n235/original3.pdf>.

²⁰ INSHT: Órgano Científico Técnico especializado de la Administración General del estado que analiza y estudia las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y en la promoción y apoyo a la mejora de las mismas.

sexual con el paso del tiempo acaba produciendo el acoso psicológico. Pero según los expertos esto no se produce al revés, es decir, así como el acoso sexual suele acabar en acoso laboral psicológico, no podemos concluir que el acoso psicológico acabe en el acoso sexual.

3.1.2 Causas del mobbing.

Las personas siempre han sido una gran fuente de sabiduría y por ello siempre se ha tenido un gran interés por estudiar al ser humano, pero tienen mayor relevancia en relación a los estudios aquellas personas que son agresivas y que conforman su comportamiento en atacar a los demás. Desde épocas anteriores se ha ido estudiando a estas personas violentas para ver cuáles eran las causas, las motivaciones del por qué realizan estos actos tan perversos para ver si se pueden solucionar. De ahí que la mayoría de los estudios psicológicos se basen en el comportamiento agresivo del ser humano.

Al principio se orientaban los estudios hacia las escuelas, en donde se encontraban los niños. Las personas más pequeñas suelen ser las más destructivas debido a que no saben realmente el mal que están causando al 100%. De modo que la mayoría de los estudios se centran en estas personas de corta edad, para ver si pueden darse cuenta del porqué de sus actos, ya que, no sólo se basa en un tema educativo, sino que tienen sus causas en la mayoría de las circunstancias de la vida en las que después se suelen quedar secuelas para el resto de la vida.

En realidad, el acoso en el trabajo suele tener unas causas muy dispersas, puede producirse por factores ambientales, factores interpersonales, factores individuales, factores organizacionales, etc. Pero según los estudios realizados la mayoría de las veces por las que se da este tipo de comportamientos en el trabajo es debido a que los compañeros tienen envidia de una persona, ya sea porque es mejor que ellos, porque ha sido enchufado en la empresa sabiendo que ellos han tenido que trabajar toda la vida para llegar hasta ahí, por celos, etc. Los agresores suelen tener ese resentimiento hacia la víctima porque normalmente tiene algún atributo, alguna habilidad que los agresores no poseen y ansían tener.

Aunque el mayor porcentaje de las veces que se produce el mobbing sea a nivel interpersonal, también tenemos que tener en consideración el factor organizacional, ya que, podemos decir, que es el segundo factor por el que se producen estos acosos.

Aquí, en el factor organizacional lo principal que buscan los agresores es que la víctima se vaya de la empresa, produciéndole actos a esta persona para aislarla, para que los demás compañeros la vean diferente, es decir, hacer que los compañeros la vean con malos ojos para evitar que se comunique con los demás y crearle sentimientos de que nadie le apoya, de que está sola. También suele pasar que haya una mala organización dentro de la empresa, dejando a la víctima sin tareas o que estas sean muy repetitivas y de baja calidad, disminuyendo el rendimiento de esta persona hasta agotarla psicológicamente²¹.

Como se afirmó arriba, una de las causas principales es el miedo del acosador a quedar infravalorado, el agresor o agresores en realidad no hacen esta conducta porque en el fondo sean destructivos o malas personas, sino que, en la mayoría de las veces se produce este acoso en el trabajo porque los agresores tienen miedo de quedar por debajo de otras personas. De tal modo que el mobbing no se produce por ninguna patología, aunque este bullying será mayor cuando además tengan síntomas patológicos dañinos como por ejemplo que sea una persona narcisista.

En cuanto a las víctimas podemos decir que no hay un denominador común para todas ellas, pero sí que podemos encontrar en los diversos estudios realizados sobre este tema que las víctimas suelen tener ciertos rasgos característicos como el color de la piel, tener alguna tara física, el simple hecho de ser homosexual, etc. Aunque estos rasgos no deberían de ser ningún problema para ninguna persona, para nuestros agresores en estos rasgos ven un camino por donde dirigir sus ofensas y provocar el daño.

Como hemos visto hay diversas causas por las que se pueden dar estos acosos en el trabajo, hay diferentes motivaciones por las que se manifiestan estas conductas y para intentar que no pasen estas cosas lo principal es tener una buena base a nivel ético-personal y a partir de ahí, seguir avanzando como por ejemplo creando una buena organización dentro de la empresa o bien creando protocolos o medidas con las que puedan contar las víctimas y en el caso de que se estén produciendo este tipo de acoso en el trabajo tener una vía de escape o intentar realizar soluciones con las que la víctima pueda contar sin que se victimice aún más. Ya que se da que la mayoría de las víctimas no denuncian o no se lo comunican a sus jefes o a los demás trabajadores porque tienen miedo o tienen la sensación de que si dicen algo quedarán como un delator, como un acusica que no sabe resolver los problemas por sí mismo o más grave aún, por temor a

²¹ Darino, V. (2015). Acoso Laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. (tesis de pregrado). Págs. 12-17.

ser despedido de la empresa y quedarse en la calle, lo que en su pensamiento no se pueden arriesgar a que ocurra eso y quedarse sin el trabajo o peor aún, no poder mantenerse a sí mismo o a su familia.

3.2 Tipos y fases del Acoso Laboral.

Cada vez más, conforme avanza el tiempo, el mobbing es más estudiado, pero aun así sigue siendo realmente confuso aclarar que tipos de comportamientos podemos denominar como mobbing. De igual forma además de que es difícil reconocer el mobbing tenemos otra problemática, y es diferenciar dentro del mobbing los diferentes tipos de acosos que se pueden llegar a realizar dentro del ámbito laboral.

El acoso en el ámbito laboral se puede clasificar de varias maneras:

- El mobbing dependiendo de la posición jerárquica (Mansilla).

-Mobbing horizontal: en este caso tanto la víctima como el agresor se encuentran en el mismo nivel jerárquico, es decir, ni la víctima está por encima del agresor ni viceversa. Se da entre los mismos compañeros de la empresa.

-Mobbing vertical: en este caso denominamos mobbing vertical cuando se da que el agresor y la víctima se encuentran en diferentes niveles jerárquicos, es decir, o la víctima es un supervisor o un jefe del agresor o al revés, que el agresor sea el jefe o un superior y sea este el que produzca el acoso. Para ello diferenciamos entre mobbing ascendente o descendente. El mobbing ascendente será aquel que lo reproduce un empleado hacia un superior, ya sea directa o indirectamente. Y por el contrario hablaremos de mobbing descendente cuando es el propio jefe o un superior quien realiza estos acosamientos hacia un empleado subordinado.

- El mobbing dependiendo de cuál sea el objetivo del agresor²².

-Mobbing estratégico: este tipo de acoso se trata de un acoso descendente, es el propio jefe quien realiza estos actos de hostigamiento hacia el empleado con un único objetivo. Este objetivo es intentar que mediante estos actos hostiles la víctima, es decir, el empleado, decida por su propia voluntad dejar la empresa. Esto se hace para que el jefe o superior no tenga que despedirlo y que se vaya por su propia

²² Piñuel, I. (2003). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Valencia, España. Ed. Punto de lectura.

voluntad y así no tener que pagarle el finiquito ni la indemnización que le tocaría pagar por el despido improcedente²³.

-Mobbing de dirección o gestión: este tipo de acoso se da también por la dirección. Son los jefes quienes desarrollan estos acosos hacia los trabajadores. Pero este tipo de acoso, se diferencia del anterior porque ya no se quiere quitar de en medio a un trabajador, sino que, el objetivo del superior es meter miedo a los empleados para tenerlos esclavizados y así poder utilizar a estas personas a su antojo. El jefe realizará acciones como la de amenazar con despedir a la gente que no llegue a los objetivos que el exija, aun siendo estos objetivos casi imposibles de cumplir; para acabar con los trabajadores que están demasiado capacitados y que intuyen que les podría ocasionar problemas; etc. Lo que pretende aquí el jefe o superior es mantener un ambiente de esclavitud dentro de la empresa u organización para tener a todo el mundo controlado y a su merced.

-Mobbing perverso: este tipo de mobbing no está orientado a un nivel profesional, es decir, no tiene nada que ver con la cantidad de trabajo, con si lo realiza bien, etc. sino que tiene que ver directamente con la personalidad del agresor que decide hostigar a la víctima por maldad. Este agresor en principio no quiere ninguna recompensa o no quiere lograr nada beneficiario para sí mismo, sino que lo único que le importa es la malicia, es una persona manipuladora y depravada. Con este tipo de acosos en el trabajo sólo se puede acabar despidiendo a esta persona, pero el agresor lo complica mucho realizando estas acciones sin testigos y comportándose bien con los demás, consiguiendo rápidamente la confianza de los demás compañeros y así lograr tener una gran cuartada a nivel personal.

-Mobbing disciplinario: Este tipo de acoso suele realizarse por el superior o el jefe para provocar miedo en sus víctimas y así que los demás empleados estén sobre avisados de que si se comportan de alguna de las maneras de como el jefe no quiere que actúen sabrán lo que les espera, es decir, este tipo de mobbing es un tipo de castigo negativo con el objetivo de que nadie lleve la contraria al jefe o superior en su respectivo caso.

Una vez clasificados las diferentes maneras de realizar el mobbing, por lo que se refiere a los tipos de acoso también podemos distinguirlos según sus formas y estrategias. Para ello vamos a explicar unos cuantos tipos de acosos sin dejar la

²³ Despido improcedente: Un despido el cual se realiza de manera inadecuada, que no se ajusta a la ley o procedimiento judicial.

franja cerrada, ya que cada vez van aumentando tanto los casos como las formas de ejecutar el mobbing.

- Clasificación del acoso en el trabajo según sus formas:

-Acoso psicológico o moral: podemos mencionar que el acoso moral en el trabajo o también denominado “*workplace bullying o bossing*” es una acumulación de hechos, términos vocablos, expresiones, textos, escritos, gestos o incluso pasamientos (hacer como que no existiese esa persona) para así dañar, perjudicar, herir... la integridad física o psicológica de una persona. Así como también poder maltratar, deteriorar la identidad de la persona o la propia dignidad de esta.

Hay muchas definiciones para explicar el mobbing, pero podemos decir que todas contienen los mismos elementos básicos que es provocar la desestabilización emocional de la persona mediante repetidas acciones durante un tiempo prolongado. Esta podríamos decir que es la base de todas las explicaciones de la mayoría de los autores que han estudiado este fenómeno y han aplicado estos estudios a la realidad dando estas aclaraciones.

-Acoso sexual: existe acoso sexual cuando una persona solicita favores de índole sexual ya sea para sí mismo o que esta persona lo demande para un tercero, conocida por la víctima o no. Estas acciones deben de realizarse en el entorno laboral, docente o de prestación de servicios. También podemos decir que al tratarse de un tipo de acoso vendrá delimitado por los mismos elementos básicos, esto nos quiere decir que, deberá ser repetitivo en el tiempo, durante un período duradero y estos comportamientos deberán crear en la víctima unos síntomas intimidatorios, degradantes, vergonzantes. Aquí el principal objetivo para que se trate de acoso sexual es que el agresor solicite estos favores sexuales o por el contrario durante las horas laborales esta víctima reciba acosamientos como comentarios obscenos, comunicarle fantasías sexuales, realizar tocamientos (en cualquier parte del cuerpo: cara, hombros, dorsal, piernas, etc.).

-Stalking: afirmamos que se produce el stalking cuando se acosa a una persona y se le causa graves alteraciones en la vida y convivencia de la víctima. Para ello el agresor emplea una serie de hechos en el ámbito laboral como: realizar conductas expiatorias, en otras palabras, cuando el agresor esté de forma continuada acechando a la víctima, ya sea porque no para de perseguirla tanto dentro como fuera del trabajo, porque la vigila de forma constante o ya sea porque indague en su vida privada sin estar autorizado para ello; También se da este tipo de acoso cuando el agresor reiteradamente intenta establecer o ya ha establecido contacto con la

víctima mediante algún tipo de medio tecnológico, es decir, cuando el agresor actúa mediante cualquier medio de comunicación; también se da cuando el agresor obtiene de forma ilegal los datos personales de la víctima y este los emplea para comprar productos, adquirir mercancías o contratar servicios a nombre de la persona que se quiere dañar; y por último también hablaremos de stalking en el ámbito laboral cuando el agresor agrede, atente contra la libertad de la víctima o contra su patrimonio, así como también será stalking si agrede esa libertad o el patrimonio pero de otra persona que está próxima a la víctima, como podría ser su pareja, su hijo/a, sus padres, etc.

-Acoso discriminatorio: este tipo de acoso es muy diverso, pero podemos decir que, dentro de este tipo, el acoso por razón de sexo es el más realizado por los agresores. Estos agresores dañan a la víctima por su orientación sexual, por la identidad de género de una persona con el objetivo siempre de crearle unos sentimientos hostiles, degradantes u ofensivos. Pero existen otros motivos aparte de la orientación sexual de cada persona y estos son el origen racial de las personas, el tipo de etnia a la que pertenezcan (ya que algunas personas discriminan determinadas etnias por creer que son inferiores), también discriminan por religión o convicciones, por discapacidad, incluso cabe mencionar en este apartado la discriminación por razón de la edad.

-Ciberacoso: Este es un tipo de acoso que se realiza solamente utilizando los instrumentos tecnológicos. Es como el acoso moral, pero en lo único que se diferencia es que este tipo de acoso se ejecuta mediante medios de comunicación como el envío de imágenes o videos denigrantes, mensajes de texto, llamadas telefónicas, seguimientos mediante aplicaciones tecnológicas, suplantación de la personalidad, etc. Todos aquellos casos en los que se puedan contemplar como acoso y se den mediante cualquier mecanismo tecnológico.

En relación a las fases de mobbing no podemos establecer una base común para todos los casos. Esto se debe a que ni los acosadores suelen utilizar los mismos mecanismos para realizar el hostigamiento, ni las víctimas actúan de la misma manera para afrontar el mobbing.

El reconocido experto y padre del denominado Mobbing, Heinz Leymann, estableció una serie de fases para el acoso laboral en el trabajo. Leymann especificó cómo se origina y como va avanzando el proceso del acoso en el ámbito laboral²⁴.

Primeramente, nos encontramos con la fase de conflicto. Esta fase se originará siempre con un conflicto en el lugar de trabajo. Este conflicto puede deberse a una gran cantidad de supuestos, entre ellos algunos podrían ser, que el jefe poco a poco pare de ofrecer faena a un trabajador sin motivo aparente, así como otro ejemplo sería que el jefe comience a desautorizar a un empleado, desacreditarlo, etc. En esta fase vemos como empiezan a producirse pequeños síntomas en los que si no fuesen a más se quedarían en un simple hecho aislado, es decir, que en esta fase no podemos decir que se trate de acoso laboral como tal, pero que, con la compañía de las siguientes fases será cuando este trabajador empezará a sufrir el denominado mobbing laboral.

Como segunda fase podemos decir que se sitúa la fase de acoso o estigmatización, en la que aquí, ya, estos actos que anteriormente parecían que eran acciones sin más, van siendo cada vez más frecuentes, hasta el punto donde estos hechos pasan a ser ordinarios. Aquí en comparación con la primera fase es que va pasando el tiempo y sigue produciéndose los mismos actos por parte del jefe o de los demás como pasar del trabajador, darle faena inútil para que se sienta infravalorado, etc. Estas acciones cada vez pasan a realizarse con más frecuencia durante el tiempo. Aquí el acosador intentará poco a poco desplazar socialmente a la víctima con el objetivo de aislarla, ya que cuanto más aislada esté esta persona, menos probabilidades tendrá de que le apoyen los demás.

La tercera fase la podemos describir como la fase de intervención desde la empresa. En esta fase nos encontramos ante dos posibles situaciones, que la empresa actúe ante estos actos tan perversos o que la empresa haga como si no sabe nada y pase del tema. Si la empresa decide actuar, deberá emplear las medidas necesarias para que se acabe con este acoso en su trabajo en base a la ley de acoso laboral (el cual lo podemos ver en el artículo 173²⁵ del Código Penal y también en los artículos 14²⁶

²⁴ Leymann, H. (1996). El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. (tesis). Universidad de Umea, Suecia.

²⁵ Art. 173 CP: El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado de 6 meses a 2 años.

²⁶ Art. 14: Derecho de las personas a la protección frente a los riesgos laborales.

y 16²⁷ de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), para ello deberá abrir una investigación en la empresa para saber que está pasando en profundidad y a partir de ahí tomar decisiones.

Aquí la empresa barajará varias opciones en las que se encuentra desde realizar un cambio de puesto ya sea a la víctima o al acosador, o incluso a los dos, hasta el punto de despedir al acosador y acabar con el problema de raíz. Por otro lado, si la empresa decide pasar del tema y esperar a ver como acaba esto, normalmente acabará de una forma en la que el acosador, al ver que nadie actúa ni nadie le frena, seguirá realizando estos actos perversos hacia la persona víctima intentando destruirla psicológicamente, dando lugar a las diferentes consecuencias tanto para la víctima como para la empresa que expondremos en este trabajo más adelante.

Para finalizar con las fases del mobbing nos encontramos con la fase de exclusión o marginación de la vida laboral de la víctima. En esta fase nos encontramos con que la víctima hace lo posible para no acudir al trabajo. Normalmente estas personas se ausentarán del trabajo primeramente mediante bajas laborales por problemas médicos o psicológicos. Pero posteriormente cuando ya se han ausentado mucho con estas excusas, irán ausentándose cada vez más sin motivo alguno (sin motivo para el jefe o el coordinador “que con habitualidad no será consciente del problema que hay en su empresa”), produciendo a su vez un bajo rendimiento o un rendimiento malo en sus tareas. Esto normalmente acabará con el despido de la víctima o simplemente es la propia víctima la que decide dejar el mundo laboral. Por lo que acabará perjudicando tanto a la víctima como a la empresa como al ámbito familiar de la víctima que sufrirá las consecuencias de los acosos producidos hacia la víctima.

3.3 Características:

En este apartado estudiaremos las principales características de cada uno de los integrantes en estos tipos de conducta. Daremos más importancia a la víctima como es normal, pero también valoraremos las principales características tanto de los agresores como de los compañeros de trabajo que no realizan nada para poder prevenir o sanar estos comportamientos, es decir, intentar que no se produzca este tipo de bullying en el

²⁷ Art. 16: Evaluación de riesgos. Acción preventiva en la empresa.

trabajo, ya que muchas veces son la pieza fundamental para que se produzcan estos tipos de acosos en los trabajos.

En consonancia con estudios realizados podemos manifestar que en Europa se dan muchos casos de mobbing, aunque el porcentaje sigue siendo pequeño hay que entender que ya, la simple existencia de una proporción, aunque sea bajita, es demasiada.

El mobbing se puede valorar como una especie de estrés en el mundo laboral, aunque no se suele dar por causas de mucho trabajo o que a la persona le cueste integrarse o que la organización de la empresa está mal (no se puede trabajar bien en esa empresa), sino que, se da por factores externos a lo que es la organización, sobre todo se dan este tipo de conductas por factores interpersonales²⁸.

Una de las principales características de este mobbing es que la conducta que se produce conlleva un enfrentamiento demasiado dispar ya que normalmente el agresor o los agresores suelen tener una posición de garante o con los demás compañeros hacia su favor, facilitando, favoreciendo que este agresor o agresores sigan con el hostigamiento.

Como muchos autores narran, podemos ver como no hay ningún tipo de perfil preciso para agrupar ni a los agresores que realizan estas fechorías, ni a las víctimas que sufren estos acosos. Todo el mundo puede ser víctima de estos actos en el ámbito laboral.

En lo que nos referimos a las características de cada uno podemos diferenciar entre las características de las víctimas, de los agresores y, por otro lado, pero no menos importante, las características de los compañeros de trabajo que directa o indirectamente también participan en la acción.

En la mayoría de los casos los actos realizados si se realizasen por separado, o en otras palabras, si de todas las acciones que conjuntamente realizándolas causan el mobbing, si separásemos estas acciones por si solas, no conllevarían al acoso en el trabajo. El hecho de que se trasladen estas acciones a lo que

²⁸ Mariné, A. (14 de Julio de 2017). Acoso Moral en el Trabajo. Temas de psicoanálisis. Recuperado de <https://www.temasdepsicoanalisis.org/2017/07/26/acoso-moral-en-el-trabajo/>.

conocemos como mobbing es esa periodicidad, esa frecuencia con la que se desarrolla, la gravedad de cómo se realicen estos actos.

Algunos de los comportamientos, aunque por separado no desarrollarían ese mobbing, conjuntamente y con una frecuencia relativamente alta es lo que da origen a este bullying en el ámbito laboral. Algunos de estos comportamientos son²⁹:

- *“Los agresores no dejan a la víctima libertad de expresión, con continuadas interrupciones para que no dialogue o no interactúe con los demás”.*
- *Evitar que conozca información veraz o eficiente a la hora de hacer tareas nuevas.*
- *“Críticas hacia el trabajo o el desempeño que está realizando la víctima”.*
- *“Amenazas, ya sea mediante medios tecnológicos, mediante cartas o directamente en el trabajo, cara a cara”.*
- *“Rechazo de la presencia y del contacto con la víctima como, por ejemplo: evitar el contacto, hacer como si no estuviese, no dirigirle la palabra, etc.”.*
- *“También es muy común crear especulaciones hacia la víctima, como realizar o expandir calumnias sobre el afectado”.*
- *“Promover la producción de daños, deterioros en su puesto de trabajo”.*
- *“Obligaciones hacia la víctima para que realice trabajos humillantes o trabajos sin cualificación ninguna para que se siente infravalorado”.*

3.3.1 Características de la víctima.

Como ya hemos mencionado anteriormente no hay un tipo de perfil característico, cualquier persona que trabaje es susceptible de sufrir este bullying en el ámbito laboral. En algunos estudios sí que se ha llegado a mencionar que existen características diferenciadoras de estas personas, pero también vemos que estas características han

²⁹ Olmedo, M. (2006). Acción Psicológica. (tesis). Págs. 107-128.

llevado al error de percibir falsos casos de acoso debido a estas características. Siempre que una persona vea amenazado su puesto de trabajo por otra persona puede crearle en él unos sentimientos en contra y en cualquier momento puede salir ese acosador que uno lleva dentro³⁰.

Como muchos autores comentan no hay un tipo de perfil básico, pero sí que podemos ver como algunos autores engloban una serie de características que se suelen repetir entre las personas que sufren este acoso. Algunas de estas características podrían ser las siguientes:

- “Las víctimas de este acoso suelen ser envidiadas. Normalmente esta envidia viene dada por sus características físicas, psicológicas o incluso sociales”.
- “Suelen ser personas que tienen un grado elevado respecto a los valores éticos, con una gran empatía hacia los demás, así como una gran sensibilidad ante el sufrimiento ajeno”.
- “Estos individuos también suelen ser personas con alta creatividad, así como también suelen estar dotados de una gran capacidad en el trabajo”.
- “En algunas ocasiones las víctimas lo son porque no han querido participar anteriormente en conductas relacionadas con el acoso o han denunciado estas acciones y por consiguiente se han puesto en la mira del agresor”.
- “Estas víctimas también suelen rechazar estos enfrentamientos, por lo que cuando se está empezando a producir el acoso, estas víctimas no hacen nada”. A lo mejor si estas personas que están empezando a ser perjudicadas, plantaran cara antes de que se consolide este acoso se evitarían grandes cantidades de acosos dentro del trabajo.
- “Y por último también podemos decir que la mayoría de las víctimas lo son por el simple hecho de que son más débiles, más indefensos, vulnerables. Ya sea porque acaba de entrar en la empresa, porque tienen trabajos temporales, por ser inmigrantes, por ser mujeres, etc.”.

También otros autores no consideran que las víctimas tengan que tener estas características, sino que el acosador ve en esta persona una serie de puntos débiles y este, el agresor, los ataca para obtener un beneficio propio, para satisfacer sus ansias

³⁰ Infocop (2016). 27/09/2016 5:00:00.

de maldad. Como dice Leyman “la mayoría de los estudios se realizan a las personas que ya han sido víctimas de este acoso, por lo que a lo mejor las características que se le han atribuido a la víctima han sido en base a todos estos años de maldades y perversiones hacia su persona que pueden haber trastocado la personalidad de está provocando actitudes como puede ser la vulnerabilidad, la tendencia a culpabilizarse, las dudas hacia su persona, etc.”. Por lo que algunas de estas características que hemos visto en la víctima podrían ser por el efecto del acoso laboral y no como causa de este.

Definitivamente podemos decir que los agresores siempre o casi siempre realizarán estos actos hacia personas que para él sean más vulnerables, es decir, el agresor no acosará a una persona que pueda suponer un peligro para él. En cambio, no podemos concretar que las personas que no adopten las características que hemos mencionado en este punto no serán víctimas de acoso. Numerosos estudios concluyen en que, a lo largo de la vida laboral de cada uno, podemos sufrir este tipo de acoso independientemente de sus características personales, psicológicas, laborales, físicas, morales, etc. Hay que tener mucho cuidado ya que, en cualquier momento de la vida uno puede ser víctima de este mobbing que cada vez se da con más frecuencia.

3.3.2 Características de los acosadores.

Como hemos visto en lo relativo a la víctima, el acosador también posee ciertas cualidades distintivas que fomentan este tipo de hechos. Estas cualidades no las poseen todos los acosadores, sigue sin haber unos rasgos psicológicos comunes a todas estas personas. Aunque podemos ver ciertas características que suelen tener la mayoría de estas personas tan características. Uno de los primeros autores que realizó investigaciones en base a este fenómeno fue Tim Field³¹, un investigador de Gran Bretaña que en 1996 describió al acosador laboral como³²:

³¹ Tim Field: Activista británico contra el acoso escolar con su enfoque principal relacionado con el acoso laboral.

³² Armando, J. Perfil psicológico del acosador laboral, en 25 rasgos. Psicología y mente. <https://psicologiymente.com/organizaciones/perfil-psicologico-acosador-laboral>.

1. *“Un ser mentiroso, tendente a engañar y contar mentiras para que la víctima se lleve todas las responsabilidades. Es propenso a decir mentiras y ocultarse en ellas adoptando personalidades falsas para engañar a los demás”.*
2. *“Los agresores suelen ser encantadores, suelen crear una perspectiva suya muy buena engañando a los demás, demostrando por fuera que es bueno para ocultarse a plena vista”.*
3. *“Baja autoestima: se esconde en una apariencia de seguridad total cuando en realidad son todo lo contrario. Estas personas son muy poco seguras de sí mismo, de ahí que propicien la realización de estas actividades”.*
4. *“Son críticos, aunque estás críticas nunca van a ser críticas constructivas, sino al revés, las críticas van a ser fuertes y dirigidas a dañar las flaquezas de las víctimas para sentirse superiores cuando no lo son”.*
5. *“Son controladores y vengativos: quieren tenerlo todo bajo su control y de la forma que ellos desean, sino es de ese modo se vuelven vengativos porque se piensan que estas intentando atacar su prestigio, que estas intentando quedar por encima de ellos cuando en su pensamiento nadie está por encima. Ahí es cuando empiezan a atacar”.*
6. *“Son personas violentas: estas personas acumulan mucha ira en su interior y ven una forma de escape en estas personas víctimas del acoso”.*
7. *“Irritabilidad: Aunque durante la jornada laboral los demás empleados lo vean como una persona normal, en su interior se esconde la verdadera personalidad de la persona. Aparentemente son amables, pero todo eso es un personaje que se ha creado el agresor para que no le pillen o no duden de él”.*
8. *“Son incapaces de hacer autocrítica en base a que siempre piensan que lo han hecho todo bien y si por el contrario si se demuestra que lo que ha hecho lo ha realizado mal y no hay más vuelta de hoja, proyectará su fracaso hacia los demás compañeros, en concreto a quien esté hostigando personalmente”.*

Otros autores como Hirigoyen entre otros, en 2001 sumaron una serie de características al listado proporcionado por Field. Entre estas características nos encontramos con la perversión, ya que suelen ser personas narcisistas que intentan apropiarse de la imagen que da la víctima debido a que quieren ser como ellos, pero no pueden y como no pueden deciden dañarla. El agresor goza al ver sufrir a la víctima, de ahí la perversión, así como que tampoco tienen remordimientos, disfrutan viendo sufrir a la víctima.

También otra característica que podemos añadir es que estos agresores no tienen una gran autoestima, suelen tener un gran complejo de inferioridad en sí mismos. De ahí que no tengan empatía, no son capaces de ver el daño que están produciendo a la otra persona y siguen realizando estas conductas hostiles. Y por último cabe añadir que estos agresores niegan la realidad tal y como es, utilizan esta negación de la realidad para salvaguardarse, como mecanismo de defensa³³.

Otros investigadores como el psiquiatra José Luis González de Rivera³⁴ hacen una descripción más personal sobre estos agresores en donde describe a estos de³⁵:

“Narcisistas (se creen grandilocuentes, así como que ellos son especiales), paranoicos (no confían nada en los demás, es más piensan constantemente que los demás quieren dañarle), envidiosos, controladores, mediocres”.

Por último, autores como Fernández (2011) resume las características del acosador en 11 puntos: *“Irresponsabilidad, envidia, premeditación (el acoso ha sido planificado, no hay nada realizado aleatoriamente), estilo de vida parásito (intentan hacer lo menos posible y otorgarse como propio todo lo que pueden), falta de empatía, son incapaces para realizar relaciones interpersonales, son irresponsables (no suelen tener muchas facultades para la toma de decisiones), son carentes de culpabilidad, mentirosos (compulsivos y de gran nivel las mentiras), megalomanías (dan una imagen de buena persona cuando no lo son), retóricos (tienen grandes habilidades para convencer) y por último son seductores (mienten hacia los demás aparentando ser personas encantadoras)”.*

Considerando todas estas características de los agresores según estos autores podemos concluir en que los acosadores aparte de gustarle y buscar el maltrato psicológico hacia las demás personas, su principal objetivo es enmascarar su mediocridad. Estas personas hacen daño por miedo, por temor a que la víctima le quite el protagonismo, temor a que la víctima reciba más y/o mejores reconocimientos que él mismo, en definitiva, realiza el daño por inseguridad y por ese narcisismo³⁶ de que nadie puede estar por encima de él. Esto se debe a la gran cantidad de deficiencias y

³³ Armando, J. Perfil psicológico del acosador laboral, en 25 rasgos. Psicología y mente. <https://psicologiymente.com/organizaciones/perfil-psicologico-acosador-laboral>.

³⁴ José Luis González de Rivera: Licenciado en medicina y doctor. Especialista en medicina interna y psiquiatría.

³⁵ González de Rivera, J. (2003). Mobbing.nu. <http://www.mobbing.nu/gderivera.htm>.

³⁶ Narcisismo: Admiración excesiva y exagerada que siente una persona por sí misma, por su aspecto físico o por sus dotes o cualidades.

problemas psicológicos que tienen los agresores. La amenaza que supone para ellos las víctimas en las empresas intentan reducirlas con este mobbing.

Por último, cabe mencionar que estos acosadores son doblemente peligrosos debido a que en todo momento saben lo que están haciendo. Estos individuos no son como las personas que tienen trastornos psicológicos³⁷ o que tienen alterada su capacidad para percibir la realidad o no saben lo que están realizando. Estas personas son súper destructivas debido a que son personas frías, calculadoras, saben en todo momento que están produciendo un mal y cada vez irán más allá, produciendo un daño cada vez mayor, estudiando formas, actos por los que cometer este acoso psicológico, por lo que cada vez serán más dañinos.

3.3.3. Características de los cómplices.

En una gran cantidad de ocasiones en los acosos en el ámbito laboral, los acosadores no son los únicos que realizan estas acciones perversas. Los acosadores buscan en los demás compañeros de trabajo un apoyo, una ayuda con la cual infringir más daño hacia la víctima. El acosador lo primero que intenta es buscar que los demás trabajadores realicen los actos de hostigamiento también, ya sea engañándoles, ganándose su confianza, etc.³⁸.

El acosador realizará actos con los que desprestigiar a la víctima, intentando que los demás compañeros empiecen a perder el respeto hacia esa persona. Este realizará actos para hacer creer a los demás trabajadores que se merece ese maltrato, como la difamación de mentiras, injurias, rumores que afectan a la víctima para así hacer que los demás pierdan el respeto hacia esa persona víctima. El acosador intenta mediante todos sus medios posibles hacer creer a los demás trabajadores que se merece ese maltrato, ya sea por esos rumores o injurias que ha propagado el agresor, por las características personales de la persona, por su baja capacitación, etc. Da igual porque motivo sea, el agresor va a intentar por todos los medios posibles que estén a su alcance poner en contra a esta persona con el resto de la empresa. Normalmente este proceso lo realizará intentando parecer que es él quien es la víctima, es decir, primero intentará

³⁷ trastornos psicológicos: Patrón de síntomas psicológicos o de comportamiento que afectan a varias áreas de la vida y/o crean alguna clase de malestar emocional en la persona que lo padece.

³⁸ (2018) El Mobbing o acoso laboral. Recuperado de <http://www.elmobbing.com>.

crearse una imagen buena hacia los demás compañeros y una vez ya la tenga se hará la víctima haciéndoles creer a los demás que ha sido atacado por quien en realidad es el perjudicado de todo esto.

Otra de las misiones con las que cuenta el agresor es el convencimiento hacia los demás de que los actos hostiles que se están realizando en realidad no son para tanto, sino que son acciones inofensivas que no le están dañando cuando en realidad están creando una situación de indefensión y de hostigamiento en donde la víctima no puede defenderse. Esta es uno de los objetivos más importantes para el agresor ya que, a cuantos más consiga “atrapar en su red”, es decir, a cuantos más consiga mentir y se lo crean, más cómplices va a tener y más difícil va a ser que la víctima se escape o se revele. Una vez el agresor ya tiene a sus cómplices a su merced, ya sólo le queda esperar. Ahora ya tiene quién realice este trabajo de hostigamiento por él, mientras el principal agresor, el que ha organizado todo, puede atacar directamente a la víctima sin que suponga un reto, ya que estará acompañado, respaldado por los demás compañeros.

Ahora bien, se dan casos excepcionales en los que hay compañeros que no caen en las mentiras de este acosador y se ponen de lado de la víctima. Este hecho crea una gran satisfacción en la víctima debido a que por lo menos ya no se siente que está sola, esto es un gran alivio para esta persona que está siendo víctima del acoso, tiene a alguien en quien apoyarse y seguir adelante. Estos son casos excepcionales debido a que, en un hostigamiento ya cerrado, es decir, en donde el agresor ya se ha camelado a los compañeros de trabajo y están bajo su “dominio”, si una persona se pone en una posición de apoyo a la víctima y no tiene una posición de garante en la empresa suele pasar que esta persona que le apoya acabe siendo víctima también del hostigamiento. Por lo que estas personas para que no caigan en la red del engaño deberán ser personas que ya estén consolidadas en la empresa o que tengan un gran nivel de convicciones morales o incluso que posean una personalidad fuerte. Sino podrán incurrir como hemos mencionado anteriormente en ser víctimas del agresor o como muchos denominan daños colaterales con los que hay que soportar.

Por este motivo es que en las empresas normalmente el agresor tiene una posición de garante frente al acosado y de ahí que el resto de los trabajadores o se unan a este hostigamiento o miran hacia otro lado, es decir, ignoran los hechos haciendo como que no pasa nada por temor a ser ellos unos de los próximos perjudicados de este complot.

A pesar del miedo que se puede crear en una persona, todos debemos ponernos en la posición de la víctima sufridora de estos acosos y apoyarlas, sobre todo para que no se

sientan solas y no crear en ellos sentimientos de abandono o de soledad. El simple hecho de apoyar a estas personas puede frenar el acoso, así como acabar con él. Por ello si estamos en una empresa trabajando con un grupo de compañeros y vemos que se está realizando este tipo de conductas deberemos ponernos de parte de la víctima y apoyarla, así como denunciar este tipo de acosos sea como sea, aunque la mejor forma será acudir directamente al Ministerio de Trabajo³⁹ e interponer una queja.

Si se puede, si no está involucrado, deberíamos comentarlo con los supervisores o con los jefes, y si vemos que estos también están involucrados, o intentamos resolverlo con los demás compañeros o sino directamente acudir a la policía, al Ministerio de Trabajo o a cualquier lugar similar para denunciar estos hechos y que intenten resolverlo lo antes posible. Ya que, estas acciones si no se resuelven lo antes posible pueden desencadenar en una tragedia muy grande, ya no solo que esta persona acabe con el trabajo y ya no vuelva más, sino que podríamos estar hablando de personas suicidadas por estos hostigamientos repetidos producidos en el ámbito laboral.

Por todo ello diremos que los compañeros de trabajo son una pieza fundamental en estos tipos de acoso. Los compañeros son los primeros que pueden acabar con el hostigamiento producido dentro de la empresa.

3.4. Consecuencias.

El acoso en el trabajo comporta un gran riesgo tanto a nivel psicológico como a nivel físico para la persona perjudicada. Comporta un gran riesgo para la salud y para el confort y comodidad. Pero no sólo sufre el individuo que es maltratado, sino que a nivel empresarial también se nota un desgaste a la hora de que hay una persona que no te está rindiendo y que no va a dar frutos, beneficios a la empresa. Autores como Becker, Nield o Groebtinghoff entre otros nos muestran con sus investigaciones aspectos en los

³⁹ Ministerio de Trabajo: Institución gubernamental encargada de velar y fomentar el cumplimiento de la legislación general que norma las relaciones obrero-patronales.

que la mayoría de las víctimas acababan sufriendo de enfermedades psicológicas⁴⁰. Así como también han concluido en sus investigaciones que las personas acosadas no plantean bien las maneras de salir de estas acciones, tendiendo siempre a huir del problema o incluso a afrontarlo mediante la fuerza, cuando ninguna de estas dos opciones lleva al hostigado a acabar con la maldad del agresor. Incluso con estas acciones pueden llegar a empeorar las cosas acabando con la paciencia del agresor e ir subiendo cada vez más rápido el nivel de acoso⁴¹.

Como hemos visto, muchos autores han realizado estudios sobre estos actos. Según Rosado Vázquez este tipo de acoso en el trabajo causa enfermedades tanto físicas como mentales que serán un factor para incapacitar a las víctimas que lo padecen, creando en ellas aislamiento social, pérdida de bienestar, pérdida de capacidad competitiva en el trabajo e incluso en los casos más extremos debido a que la víctima sea especialmente frágil o que el hostigamiento se realice a niveles superiores de maldad puede llegar a producirse hasta el suicidio de la víctima⁴².

Avanzando con el razonamiento de nuestros autores podemos decir que los principales síntomas se aparejan mucho con los síntomas del estrés, es decir, estas víctimas padecerán de cansancio, problemas de sueño, migrañas, así como dificultades para realizar la digestión de forma favorable. También se ha demostrado que estas víctimas tendrán serias consecuencias psicosomáticas⁴³, así como que también pueden padecer de trastornos por estrés post traumático (TEPT). Autores como Leyman y Gustafsson realizaron un estudio estadístico sobre parte de la población que había sufrido mobbing y determinaron que una gran parte sufrían de Trastornos por Estrés Post Traumático parecidos a los sufridos por las personas que salían de las cárceles o que había sufrido este estrés de la guerra. También estos estudios concluyeron en que el mobbing puede crear síntomas como fobias, miedo insuperable por la realización de ciertas actividades

⁴⁰ Enfermedad Psicológica: alteraciones de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en el cual se ven afectados procesos psicológicos básicos como la emoción, la motivación, el aprendizaje, etc.

⁴¹ Olmedo y González. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

⁴² Rosario, E. (2011). Consecuencias psicológicas del mobbing: estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de empleados en Puerto Rico. (tesis). Universidad de Puerto Rico, Cayey. Puerto Rico.

⁴³ Consecuencias Psicosomáticas: Son enfermedades que se caracterizan por causar síntomas físicos cuyas causas derivan de procesos emocionales, como el estrés, la ansiedad o la depresión.

como por ejemplo podría ser la actividad misma de ir a trabajar. Además, también crea conductas de evitación, así como síntomas de ansiedad en las personas víctimas⁴⁴.

Otros síntomas característicos del mobbing son los conocidos “flashbacks⁴⁵”, visualizaciones de los orígenes del trauma, recordatorios en la mente de cuando se iniciaron los actos de acoso hacia su persona no pudiendo pensar en nada más que eso, pesadillas recurrentes. También algunos aspectos más característicos de las consecuencias de este acoso es que se crea en la víctima desprecio, abandono de la intimidad, dejando de lado sentimientos hacia la sociedad como podría ser la pérdida del interés sexual.

De tal modo que se producen todos estos síntomas, la persona agraviada podrá desprenderse de todas o casi todas estas consecuencias evitando el foco de infección, del foco por lo que se ha desarrollado. Aunque parezca difícil, lo único más complicado es detectar el origen del acoso a tiempo para poder evitarlo debido a que estas víctimas normalmente tiende por evitar la aceptación del problema, no se quieren dar cuenta del problema que tienen encima intentando evadirlo, cuando en realidad tendrían que plantarse delante del problema y solucionarlo ya sea mediante sus superiores o por medio de otras vías como puede ser la vía legal.

El grado de perjuicio dependerá pues, del nivel de aceptación que tenga la víctima a la hora de plantearse el que la están acosando, dependerá del nivel que tenga esta persona de aceptación de los hechos, ya que lo primero que hay que hacer es aceptar que se está siendo víctima del mobbing y a partir de ahí plantearse las cosas tal y como son y no tratar de huir de los problemas y pensar que tarde o temprano se resolverá por sí solo.

Por otra parte, podemos mencionar en base a una gran cantidad de estudios e investigaciones realizados que las personas víctimas de este mobbing reproducirán los síntomas en base al grado de control percibido, es decir, que aquellas personas que poseían un locus de control externo⁴⁶ y en cuyos puestos de trabajo se veían desprestigiados eran las personas que más síntomas poseían, sobre todo en lo relativo a la ansiedad y a la depresión. Lo que podemos concluir en que aquellos casos en los

⁴⁴ Leymann, H. (1996). El contenido y Desarrollo del Mobbing en el trabajo. (tesis). Universidad de Umea, Suecia.

⁴⁵ Flashbacks: Recuerdo repentino y memoria falsa. Es un trastorno de la percepción durante el consumo de alucinógenos o después. Tras abandonarlo se vuelve a experimentar estos síntomas.

⁴⁶ locus de control externo: Percepción del sujeto que los eventos ocurren como resultado del azar, el destino, la suerte o el poder y decisiones de otros. Percepción de las cosas no tienen relación con el desempeño.

que las personas tenían un locus de control externo, eran las personas que más probabilidades tenían de padecer estos síntomas tan característicos del mobbing. Así como también se dieron cuenta de que aquellos que poseían un locus de control interno⁴⁷, eran las personas que mayor probabilidad tenían de padecer un rechazo hacia la sociedad⁴⁸.

Para concluir podemos mencionar que no sólo los autores nombrados anteriormente, sino otros autores como Figueroa Rangel, Martínez Lugo o Ruíz Irizarry entre otros declaran que no han encontrado diferencias características entre las agresiones producidas hacia los hombres que hacia las mujeres, se dio que en las mujeres se daba con un poco más de habitualidad, pero sin ser muy significativa. Tampoco se dio ninguna relación en base a si la persona tenía pareja o no, aunque sí que se puede llegar a apreciar que había más víctimas que no tenían pareja de las que sí, pero al igual que en las mujeres no tenían una gran relevancia como para aplicarlo como un factor o un condicionante más. En relación a esto algunos autores piensan que no tienen ninguna relación y otros autores como Vázquez concluían en que si había relación.

3.4.1. Consecuencias para la víctima.

Las consecuencias que se pueden llegar a crear en una víctima de mobbing pueden ser muy dispersas. Puede generar consecuencias tanto individuales, como sociales como también organizacionales. Otra característica a tener en cuenta en relación a la víctima, es el tiempo que la hayan estado hostigando, así como dependerá también de la magnitud o del grado de acoso. A cuanto mayor ha sido el tiempo y la intensidad, mayores secuelas va a desarrollar la víctima⁴⁹.

En cuanto al ámbito social y familiar podemos decir que si no se detecta a tiempo puede crear una serie de conflictos en los que se verá envuelta y al final no podrá salir, como, por ejemplo, la falta de sociabilización entre los propios familiares, normalmente se aíslan de aquellos con los que vive, aquellos con los que suele pasar el resto del tiempo

⁴⁷ locus de control interno: Percepción del sujeto de que los eventos ocurren principalmente como efecto de sus propias acciones. Percepción de que él mismo controla su vida.

⁴⁸ Rosario, E. (2011). Consecuencias psicológicas del mobbing: estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de empleados en Puerto Rico. (tesis). Universidad de Puerto Rico, Cayey. Puerto Rico.

⁴⁹ Olmedo y González. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

cuando no se encuentra trabajando en el trabajo. También se crea en la víctima sentimientos de inadaptación social, en general abandono hacia los demás.

Por otro lado, en lo relativo al ámbito organizacional, es decir, dentro del propio trabajo, vemos como la mayoría de las víctimas del mobbing dejan de tener ilusión, ganas de trabajar, lo que conllevará siempre a una menor productividad y un menor compromiso con la empresa. También estas víctimas suelen caer en el ausentismo laboral, ya sea con una excusa o con otra. Normalmente estos comportamientos evasivos intentan disimularlos con enfermedades inexistentes o cualquier tipo de artimaña para evitar así ir a su puesto de trabajo⁵⁰.

Al mismo tiempo que se pueden producir todos estos problemas organizacionales, individuales, sociales... también se puede dar que se produzcan consecuencias legales. La empresa si observa todas estas deficiencias a nivel organizacional lo más normal es que estos actos conlleven al despido, ya que para una empresa tener un trabajador de estas características no le conviene para nada debido a que es un lastre más que una aportación hacia el progreso de dicha empresa. A nivel empresarial estas víctimas que rechazan a la sociedad, que no compiten por desarrollarse o que directamente ni trabajan, para ellos es un gran problema, son un inconveniente para que el negocio siga creciendo.

Por todo lo mencionado anteriormente, podemos decir que, una de las principales consecuencias del mobbing para la víctima es el estrés producido por todas las acciones desarrollados por los acosadores. Esto es un problema muy peligroso debido a que puede llegar a crear en la víctima trastornos graves como por ejemplo trastornos físicos⁵¹, trastornos emocionales⁵², etc. Otras consecuencias abundantes que se producen en estas personas se dan sobre todo a nivel físico, como son los problemas a la hora de dormir, es decir, problemas de insomnio, náuseas, migraña, pérdida del apetito, dolores musculares, pérdida del interés en relación a cualquier actividad que se desarrolle en su día a día, etc. Y, además de todos estos síntomas físicos, también se dan una gran cantidad de consecuencias emocionales como son los problemas a la hora

⁵⁰ Fuertes, Hontangas y Alonso. (1993). Evaluación del modelo de características del puesto en una muestra de trabajadoras de la confección textil. Psicología del trabajo y de las organizaciones. Sevilla, Eudema. Págs. 177-195.

⁵¹ Trastorno físico: El trastorno dismórfico corporal es un trastorno clínico común, que hace que la persona sienta y piense que tiene un defecto físico o crea que un pequeño defecto es algo mucho más grave.

⁵² trastornos emocionales: afecta sustancialmente la capacidad de las personas para manejar las demandas de la vida diaria. Trastorna los pensamientos, los sentimientos, la conducta funcional y las relaciones personales.

de relacionarse, que se produce el aislamiento, depresión, cambios radicales de humor, sentimientos de autoestima muy bajos, etc.⁵³.

Así como mencionan ciertos autores, entre ellos Leymann, y organizaciones como la OMS⁵⁴, estas personas que están sufriendo o han sufrido estos acosos de manera intensa, tienen grandes posibilidades de sufrir un Trastorno por estrés post traumático. Aunque esto otros autores, no lo rebaten, pero, tampoco lo comparten al 100%. Algunos señalan que no siempre se da este tipo de TEPT (Trastorno por Estrés Post Traumático) sino que también se dan muchos casos en los que tenemos otros diagnósticos y lo confundimos con el TEPT, cuando en realidad se trata de Trastornos Depresivos Mayores o Trastornos de Ansiedad Generalizada o Trastornos Adaptativos. También se afirma que estos acosos laborales causan trastornos psicopatológicos (ansiedad, insomnio, miedo insuperable, depresión), psicosomáticos (ataques de asma, hipertensión, malestar articular, malestar muscular, taquicardias...) y comportamentales (trastornos alimenticios, comportamientos agresivos y sobre todo un gran aumento de consumo de drogas como el alcohol)⁵⁵.

Por otro lado, autores como Piñuel defienden que también se dan, aunque en menor proporción, algunos síntomas como los ataques de ira, descuidos, abandonos, olvidos, así como fuertes dolores en el pectoral o incluso desmayos⁵⁶.

A su vez, autores como González de Rivera o Rodríguez, estructuran todos los síntomas detectados en las víctimas del mobbing en 5 grandes fases. Estas fases las dividen en⁵⁷:

- *“Autoafirmación: se da al principio de los acosos y se producen síntomas como el insomnio leve o simples inquietudes”.*
- *“Desconcierto de la víctima: la víctima intenta buscar el motivo de por qué le está sucediendo tal cosa en el trabajo. Intenta justificar las acciones de los agresores. Aquí la víctima cada vez va desconfiando más en sí mismo”.*

⁵³ Darino, V, A. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. (tesis de pregrado). Universidad de la república, Uruguay. Págs. 18-24.

⁵⁴ OMS: Organización Mundial de la Salud. Es un organismo de las naciones unidas para gestionar políticas de prevención, promoción e intervención a nivel mundial de la salud.

⁵⁵ Darino, V, A. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. (tesis de pregrado). Universidad de la república, Uruguay. Págs. 18-20.

⁵⁶ Piñuel, I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander, España. Ed. Sal Terrae.

⁵⁷ Olmedo y González. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

- *“Depresión: La víctima conforme va pasando el tiempo va creciendo en su interior síntomas como la impotencia o la indefensión. La víctima siente que ya la situación le sobrepasa y no puede realizar mucho o nada al respecto. Aquí es cuando empieza a aislarse de la sociedad o conductas para evitar a la sociedad, se le crean en su interior sentimientos de culpa, etc.”.*
- *“Traumático: La víctima se va excluyendo de una manera creciente, tanto de la sociedad como de su propia familia”.*
- *“Estabilización: Aquí la víctima del mobbing ya está traumatizada y aparecen síntomas como la depresión, la enemistad hacia el mundo, así como también puede aparecer síntomas de invalidez en el ámbito laboral”.*

Por último, podemos decir que una gran parte de estas víctimas del acoso psicológico laboral acaban teniendo problemas con el consumo de sustancias tóxicas. Entre estas sustancias las que más abusan son del alcohol, aunque también en algunas investigaciones se ha demostrado que el tabaco y las sustancias alucinógenas son sustancias que se consumen con habitual regularidad. Por lo que vemos que la mayoría de sustancias que toman estas personas son para intentar evitar, evadir la realidad.

3.4.2. Consecuencias para la empresa.

En lo relativo a las consecuencias, no sólo las vemos en relación a la víctima del mobbing, sino que las empresas también son víctimas de estos ataques. Aunque no se ataque de forma directa, la empresa también sufre unas consecuencias de manera indirecta por causa de este tipo de acoso. Tanto la empresa como los demás trabajadores de esta, son sufridores de las consecuencias⁵⁸.

Primeramente, vemos estas consecuencias en la productividad de la empresa, que no llegará a realizar todas las tareas que podrían llegar a producirse en un ambiente laboral favorable. Al tener en la empresa un clima laboral fatídico no será todo lo eficiente que

⁵⁸ Mansilla, F. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (tesis). Pdfs.semantic scholar. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf>. Págs. 50-52; 78-79; 99-101.

debería ser, perdiendo productividad a la vez que calidad. Ya que en estos ambientes tan hostiles al final no solo pierde productividad la víctima de estos acosos, sino que también al haberse creado este clima nefasto, los demás trabajadores también son perjudicados colateralmente y bajarán, tanto la eficacia como la eficiencia de sus funciones y tareas.

Pero ya no sólo veremos las consecuencias a nivel interno de la empresa, sino que a esto también le sumamos las consecuencias hacia el exterior. Poco a poco se va originando en la empresa efectos negativos sobre la imagen de esta, hasta el punto de llegar a crearse una reputación perjudicial hacia los ojos de los demás, es decir, la manera de pensar común a la mayoría de las personas acerca de la empresa será fatídica.

De igual modo que el absentismo laboral perjudicaba a la víctima, a la empresa la perjudicará también. Tanto el no acudir al trabajo, justificadamente o no, como la mala calidad del trabajo producido por la víctima, aumentará los costes de producción de la empresa ya sea de manera que tenga que contratar más personal o ya sea realizando rotaciones de personal mientras está esta persona de baja. Todas estas pequeñas acciones desembocan en un aumento de tiempo a la hora de realizar las tareas, así como en una ineficacia mayor a la hora de producir las tareas⁵⁹.

Por último, mencionar que, aunque todas estas consecuencias parezcan que son pérdidas para la empresa de forma indirecta, esto se transforma rápidamente en costes directos⁶⁰. Esto se traduce en que por ejemplo al deteriorarse la imagen de la empresa no sólo se está perjudicando la imagen en sí, sino que, de manera directa, al paso del tiempo, está perdiendo una gran cantidad de clientes que ya no querrán apostar por esta empresa y se irán a otras. Así como que también se pierde el prestigio y estatus de la empresa, con lo que cada vez más va a ir perdiendo tanto clientes como hemos dicho anteriormente como accionistas, como el simple hecho de los trabajadores que ya tenía, que preferirán irse a trabajar a otra empresa donde haya un ambiente de trabajo agradable y donde trabajar no suponga un suplicio para ellos⁶¹.

⁵⁹ Darino, V, A. (2015). Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. (tesis de pregrado). Universidad de la república, Uruguay.

⁶⁰ Costes directos: tipo de gasto que tiene una relación directa a la realización y producción de los productos o servicios que ofrece una empresa.

⁶¹ Olmedo y González. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Págs. 50-52.

4. Evaluación y prevención del acoso laboral.

Muchas personas tienen la duda sobre si la situación en la que se encuentran en el trabajo puede ser constitutiva de acoso laboral o responde más bien a otra tipología. En el caso del acoso, el hostigamiento, la intención de dañar a la persona a través de diferentes estrategias y de forma prolongada en el tiempo son las principales características que lo definen. A la hora de realizar una evaluación de acoso laboral, es importante que la persona que lo realiza, que el profesional cuente con formación y experiencia en el campo y lo que recomiendan los especialistas es tener formación especializada en prevención de riesgos laborales, sobre todo en el área psicosocial. De esta forma se podrá aplicar metodología específica y actualizada que combinada con las técnicas de evaluación psicológicas forenses, serán una gran garantía de un trabajo riguroso. Además, también podemos decir que, los procedimientos de acoso laboral en un futuro podrán surgir nuevos procedimientos tanto en la prórroga de la baja laboral como de cambio de contingencia médicas comunes a los accidentes laborales⁶².

En cuanto a la prevención del acoso, nos trasladaremos en estos casos a situaciones en donde ya existen estos comportamientos tan característicos. Uno de los puntos más importantes a tener en cuenta es hacer la evaluación de riesgos psicosociales, ya que es una de las mejores maneras de identificar que hay una situación potencialmente peligrosa para lo que viene siendo el ambiente de violencia y de estrés en la empresa. Es decir, estos ambientes de violencia y de estrés, generalmente van a crear situaciones de conflicto que con el paso del tiempo podrán llegar a originar el acoso. Por lo tanto, en la evaluación de riesgos psicosociales es importante preguntar si en la empresa se dan situaciones de violencia física, situaciones de violencia psicológica, situaciones de violencia sexual, si existen situaciones de discriminación o incluso si existen situaciones de estrés. Todas estas variables son muy importantes para después determinar si hay acoso, y de haberlo, cuál sería su grado, ya que cuando se producen estas variables lo más seguro es que en la empresa se acaben dando casos de acoso laboral⁶³.

Por otra parte, cómo podemos ver en el libro “Protocolos sobre acoso laboral, procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral”⁶⁴, en donde

⁶² Fuertes, F. Elementos y dinámica psicosocial del acoso institucional: cómo prevenirlo y neutralizarlo. Acoso desde las instituciones.

⁶³ Navarro y León. (2001). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. Revista de psicología organizacional.

⁶⁴ Gimeno, Mejías y Carbonell. (2011). Protocolos sobre acoso laboral: procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. Ed. Tirant Editorial.

nos habla de las notas técnicas de prevención (NTP) 891 y 892, los cuales contienen tres cuestionarios que nos ayudan a realizar un diagnóstico para comprobar si una empresa cuenta con condiciones para evitar estas situaciones de acoso. Estos cuestionarios son los siguientes:

- “Chequeo de la situación de la actividad preventiva: este chequeo se realiza para comprobar si la empresa cuenta con las herramientas necesarias a nivel de personal, como examinar si tienen trabajadores que se dediquen a la prevención de estos actos, si tienen comités, si poseen planes de prevención, etc. Es decir, se trata de comprobar si la empresa dispone de los recursos mínimos para la prevención del mobbing laboral”.
- “Chequeo de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral: este chequeo tratará de certificar la existencia de evaluaciones para la comprobación del riesgo que hay dentro de la organización entre los trabajadores, comprobará si estos riesgos tienen un plan de acción para hacerles frente”.
- “Chequeo de la negociación colectiva, de la actuación preventiva de la violencia laboral: este chequeo trata de comprobar si se está negociando, pactando con los trabajadores cada cuanto tiempo se revisan estas evaluaciones de riesgo”.

En definitiva, podemos decir que, para prevenir el acoso laboral dentro de una empresa, como dijo Hirigoyen, debemos seguir una serie de pasos. Estos pasos a seguir podríamos describirlos como: “Información, formación, presentación de la ética de la empresa y actuación”⁶⁵.

- *“Informar: consiste en que todos los trabajadores conozcan sus derechos dentro de la empresa, así como también tienen que saber de los recursos que dispone la organización para evitar estas conductas, o si por el contrario se han ocasionado ya estas acciones, las posibilidades que tienen de disponer de los recursos necesarios para luchar frente a este tipo de delitos”.*

- *“Formación: todos los empleados deberán de estar formados en materia de prevención de acoso laboral, para así saber los límites que se deben de tener y si alguien sobre pasa estos límites que todos sepan en la ilicitud de los comportamientos que está llevando a cabo. Lo mejor para la prevención será que todos sepan identificar estos actos, y en mayor medida aquellos que son cargos superiores o los propios directivos”.*

⁶⁵ Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso.

- *“Presentación de la ética de la organización: La empresa deberá de tener una carta social, la cual deberá estar disponible para todos los empleados de la empresa. Esta carta social deberá contener todo lo necesario acerca de la ética en las organizaciones en general, y la ética de la empresa en la que se trabaja en particular”.*

- *“Actuación: Es el paso más importante una vez sabemos que se está produciendo el acoso dentro de la organización. Hay que intentar que las personas intervinientes sean aquella que estar verdaderamente cualificadas para afrontar estos retos. Para ello, normalmente, primero se realizarán cierto tipo de acciones encaminadas a la ayuda mediante equipos de recursos humanos de categoría social. Si estos facultativos sociales fallaran, es decir, que las acciones de hostigamiento en la empresa continuasen, ya tendría que tomar cartas en el asunto aquellos que poseen una jerarquía superior dentro de la empresa, realizando acciones mucho más formales que las que se llevaron a cabo mediante los facultativos sociales”.*

Por todo ello, es muy importante esta evaluación y prevención del acoso dentro de una organización laboral. También, a todo esto, le podemos sumar una serie de recomendaciones que proporcionará a la empresa una disminución de estos acosadores⁶⁶. Ciertas de las recomendaciones podrían ser las siguientes:

- “El empleo de programas o sistemas de integración o acogimiento de los empleados nuevos, para darles un apoyo desde el principio”.
- “La segunda recomendación sería tener una buena comunicación dentro de la empresa. Cuanto mejor sea la comunicación dentro de la empresa, menos problemas surgirán en ella. A mejor comunicación entre empleados y jefes, menos actos violentos se producirán, ya que, esta comunicación hará que todos o gran parte de la empresa sepa de lo que está pasando y haya más personas que puedan intervenir y evitar el acoso”.
- “Y, por último, es esencial que la empresa posea un entorno agradable. Los trabajadores trabajarán mejor en un ambiente agradable que en un ambiente hostil. Esto será bueno para todos, ya que, un entorno agradable hará que trabajen mejor los empleados y por lo tanto que la empresa tenga una mayor eficiencia y eficacia”.

⁶⁶ Fabregat, G. (15/09/2016). La obligación de prevenir el acoso en el ámbito laboral. El Derecho.com. Recuperado de <https://elderecho.com/la-obligacion-de-prevenir-el-acoso-en-el-ambito-laboral>.

5. Conclusiones.

Ahora que ya hemos estudiado el fenómeno de acoso laboral por completo podemos terminar este trabajo con una serie de conclusiones que expondré a continuación. Podría decirse que es necesario poner más atención en este tipo de conductas, ya que, es una de las principales consecuencias de baja en el trabajo en el actual mundo laboral.

El mundo laboral es un submundo el cual puede ser muy perjudicial para las personas. Hay gente que puede canalizar la agresividad producida en el trabajo y transformarla en beneficios para él, pero hay otras personas que utilizan esta agresividad como medio para conseguir algo, es decir, que emplean la violencia cuando quieren una cosa y no pueden obtenerla mediante otro medio. La violencia no sólo la realizan las personas perversas, todos nos encontramos en situaciones en que sale esta agresividad por naturaleza y hay personas que saben o pueden controlarla y otros no, como en este caso los acosadores laborales, que suelen emplear la violencia, ya sea física o psicológica, con el fin de conseguir un objetivo, que sin el uso de esta agresividad no lo hubiese conseguido.

Las principales conclusiones que puedo extraer de este trabajo sobre el mobbing laboral podría decir que son:

Primera: La primera conclusión que se puede extraer de este trabajo, y para mí es la más importante, es la sensibilización de las personas hacia este fenómeno. Es decir, en mi opinión hace falta una gran movilización para que haya una mayor visibilidad tanto dentro de las empresas en particular, como para el resto de la población en general, ya que tanto la víctima deja de ser productiva por el hostigamiento al que es sometido como por parte de los acosadores que dejan de lado su trabajo para focalizarse en cometer estas acciones tan perjudiciales. Y por consiguiente la economía del país se atrasa, no crece como debería crecer por el normal curso de los acontecimientos.

Segundo: Hay que disponer dentro de la empresa de una serie de protocolos de actuación. Igual que hay que concienciar a la población sobre el acoso, hay que disponer dentro de la empresa de mecanismos de actuación para estos acosos laborales. Muchos de los empleados no realizan nada frente a estas situaciones porque en realidad no saben bien cómo actuar, por eso veo muy necesario disponer de protocolos de actuación a los cuales referirse cuando en la empresa se estén

dando estas situaciones, debido a que la forma más eficiente de neutralizar estos maltratos se da en las primeras fases del mobbing en el cual aún no se ha desarrollado en la víctima una consciencia de vulnerabilidad de la que es muy difícil salir.

Tercera: como tercera conclusión hay que mencionar que las empresas deberían estar más enfocadas a prevenir este acoso en vez de a solucionarlo.

En estos casos es mucho mejor prevenir que curar. Ya que, si tenemos que subsanar la situación es porque ya se ha dado este acoso y una vez producido este acoso en la empresa ni el ambiente vuelve a ser lo mismo, ni la víctima va a poder trabajar a gusto en esa empresa en donde ya ha habido ese atisbo de acoso. Por lo que la víctima ya estará concienciada en intentar no ser víctima más que en ser un activo eficiente para la empresa.

En definitiva, hay acciones que la empresa puede realizar para que no se den este tipo de acciones de acoso en el trabajo. Unas cuantas de estas acciones podrían ser, por ejemplo:

- Disponer de una mayor actuación de la directiva, que el principal objetivo de esta directiva sea crear en la empresa un ambiente de armonía dentro del trabajo en donde no hayan disputas y todos puedan trabajar en equilibrio, en concordia para así ser más productivo y trabajar de una manera más eficiente y eficaz.
- Proporcionar a cada persona el trabajo que se merece.
- Que se sientan útiles en aquello que desempeñan y no infravalorar a una persona, así como tampoco a otras sobreestimarlas.
- Contar con todos los trabajadores para adoptar ciertas medidas que tengan que ver con ellos o con la empresa en general, así das a ver que te importan y que valoras lo que piensan tus trabajadores y les das a entender que no están ahí sólo por un salario, sino que realmente cuentas con ellos para hacer crecer a la empresa.

Aunque para mí dentro de este punto lo más importante siguen siendo los trabajadores, es decir, es necesario una buena formación hacia el personal, contar con ellos, que participen en todas las deliberaciones en la medida de lo posible y por encima de todo intentar conseguir un buen ámbito de trabajo en donde todos se lleven bien y no hayan altercados ni trifulcas en las que pueden desestabilizar a la empresa de una manera catastrófica.

- Realización de actividades en conjunto como podrían ser actividades grupales en donde participen todos o la mayoría de la empresa (depende de la magnitud de la empresa y a lo que se dedique), actividades enfocadas a conocer los riesgos tanto físicos como psicológicos como mentales de estos acosos, realización de seminarios enfocados a estos riesgos y como evitarlos, etc.
- Por último, aumentar la confianza entre el personal y los jefes o superiores. Muchos de los empleados de las empresas, habitualmente, no se atreven a decirles todo lo que piensan a sus jefes o superiores y yo pienso que, si se diese esta confianza dentro de una empresa, tanto el trabajo, como el ambiente, como todo en general cambiaría a mejor. Ya que podrían expresar lo que piensan sin miedo a represalias y los superiores y los jefes además de tener conciencia de lo que piensan sus empleados, también podrían hacer que aumentase la empresa con todas las aportaciones hechas por los propios trabajadores tanto buenas (para que sigan así) como malas (para intentar cambiarlas o corregirlas en la medida de lo posible).

Cuarta: como cuarta y última conclusión tengo que mencionar que hay que mejorar los tratamientos psicológicos dentro de las empresas. Las conductas agresivas nos vienen de manera totalmente involuntaria, no es una cosa que el ser humano le salga o se le vaya a conveniencia propia, sino que son impulsos internos los cuales no podemos controlar. Para ello la psicología de cada uno es la que nos ayuda a controlarlo y no manifestarlo hacia el exterior. Por ello es importante también trabajar la psicología dentro de una empresa, así como disponer de un gabinete de psicólogos a los cuales acudir en caso de necesidad.

6. Bibliografía.

- Apuntes de psicología en Criminología, disponible en el Aula Virtual.
- Código Penal (edición actualizada 2016).
- Constitución Española.
- Field, T. (1996): Bully in sight, Wessex Press, Wantage.
- Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso.
- La obligación de prevenir el acoso en el ámbito laboral. Disponible en <https://elderecho.com>.
- Mobbing: Aspectos Psicosociales. Disponible en <https://es.slideshare.net/leonardofierromoya/acoso-laboral-aspectos-psicosociales>.
- Armando, J. Perfil psicológico del acosador laboral, en 25 rasgos. Psicología y mente. Disponible en <https://psicologiymente.com/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral>.
- Mansilla, F. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Disponible en https://scholar.google.es/scholar?q=heinz+leymann+mobbing+pdf&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar.
- El acoso laboral. Mobbing. Perspectiva psicológica. Disponible en <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/abs/10.7440/res18.2004.10>.
- El acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención. Disponible en <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/6097/1/Darino%2c%20Veronica.pdf>.
- Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3845/384539803005.pdf>
- Contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Navarrete_Vazquez/publication/275522610_El_Contenido_y_Desarrollo_del_Mobbing_en_el_Trabajo/links/553ea6970cf210c0bd4aaad5/El-Contenido-y-Desarrollo-del-Mobbing-en-el-Trabajo.pdf.
- Acoso moral en el trabajo. Disponible en <https://www.temasdepsicoanalisis.org/2017/07/26/acoso-moral-en-el-trabajo/>.
- Navarro M. y León, M. (2001). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. Revista de psicología organizacional.

- Piñuel, I. (2001): Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Sal Terrae. Santander.

-Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=106734>